Guide de dépannage Internet pour Apple Macintosh

Pour voir les reportages audio et vidéo, sur le site de Radio-Canada

Flash permet de faire apparaître la fenêtre. MediaPlayer permet de jouer les reportages audio-vidéo sur notre console: http://www.radio-canada.ca/audio-video/index.shtml

A. Navigateur Internet

Notre console audio-video actuelle est compatible avec Safari 2 et Firefox 2,au minimum, GoogleChrome.
http://www.mozilla-europe.org/fr/products/firefox/
D'après nos tests, la console peut ne pas fonctionner sur Opera.

Pour information: la fonction "**pipelining**" n'est pas compatible avec nos serveurs.
Le module SafariSpeed a peut-être été installé et devra être désactivé.
Sur Firefox, cette fonction est désactivée par défaut. Si vous l'avez activée :
- Créer un nouveau profile sans "Pipelining"
  Menu Démarrer > Commande Executer> inscrire "firefox -p"

- Ou désactiver la fonction :
dans about:config, mettre la clef "network.http.pipelining" à false
http://kb.mozillazine.org/Network.http.pipelining

D'autres informations sur les erreurs de chargements sur le lien :
http://kb.mozillazine.org/Error_loading_some_websites

Certains usagers nous ont signalé qu'ils avaient installé des fonctionnalités anti-publicités. Si c'est votre cas, pourriez-vous les désactiver?
Par exemple sur firefox, le plug-in ADBLOCK PLUS.

B. Modules pour voir les vidéos sur Mac

Notre plugin Sylverlight est compatible et proposera de s'installer.
Sinon recommencer l'installation depuis: http://www.microsoft.com/silverlight/install.aspx
En enregistrant Sylverlight sur le disque, ouvrir le fichier dmg pour démarrer l'installation.
(Plus d'informations sur l'installation Mac, sur le lien suivant: http://www.microsoft.com/silverlight/installation-win.aspx#4_7)

Sur le lien suivant, est-ce que la petite planète bleue en haut à gauche tourne?
http://www.microsoft.com/silverlight/getassistance.aspx

En quittant la fenêtre de notre console et en l'ouvrant de nouveau, nos audio-videos devraient être disponibles :
http://www.radio-canada.ca/audio-video/index.shtml

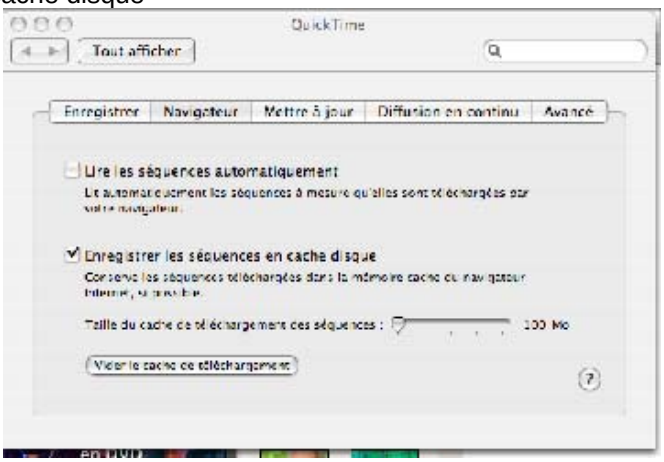
Note: sur les versions système inférieures à Mac OS 10.4.8: les modules Flash Shockwave, Quicktime, Flip4mac (qui lit les clips de Windows mediaPlayer, sur Mac) ou le lecteur VLC sont indispensables pour entendre et visionner la majorité des clips audio et vidéo.

3. Quicktime :

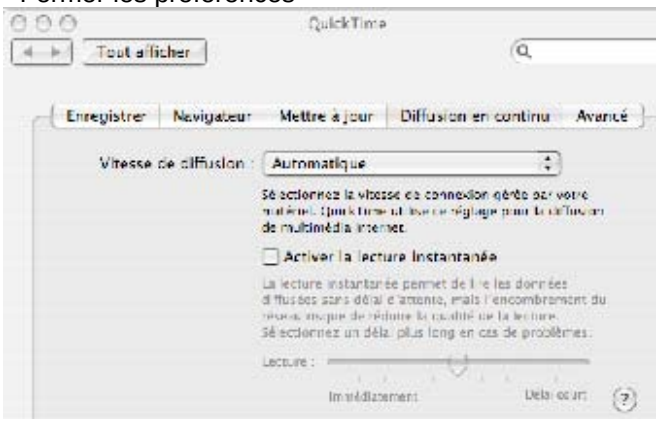
Préinstallé dans le système OS X
Il est fortement conseillé de forcer la mise à jour disponible sur :
www.apple.com/quicktime/download/mac.html

3.1 QUICKTIME préférences:

3.2 Dans la fenêtre, choisir l'onglet Navigateur :
Ne cocher que la case "Enregistrer les séquences en cache disque"



3.3 Onglet Diffusion en continu (dessin de droite):
- "Vitesse de diffusion": choisir "Automatique"
- "Activer la lecture instantanée" non cochée
- Fermer les préférences

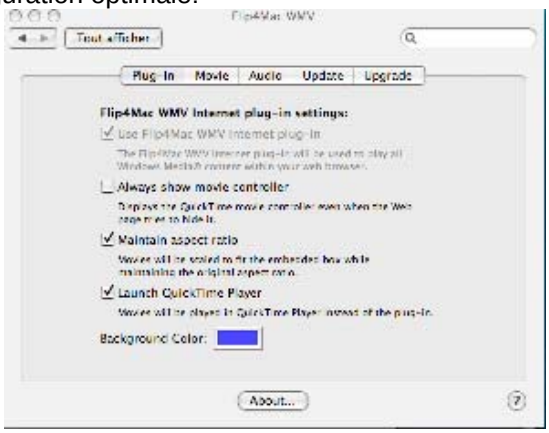


4. FLASH

le site d'Adobe détecte le système d'opération et propose le téléchargement de flash.
(si votre Mac OS est inférieur à 10.4.8)

4. Lecteur Vidéo Flip4mac

Installation depuis: http://www.flip4mac.com/
(Si votre Mac OS est inférieur à 10.4.8 seulement)
Onglet "Plug-In": cocher les cases suivantes pour une configuration optimale:



a.2 Onglet "Movie" : les 3 premières cases doivent être décochées
Pour assurer une lecture stable, les clips doivent être totalement importés avant d'êtres joués.

En cas d'insuccès avec Flip4Mac, le lecteur VLC donne de bons résultats: http://www.videolan.org/vlc/download-macosx.html

Redémarrage conseillé après la mise à jour de Quicktime, Flash Shockwave.

5. Test de lecture sur votre lecteur directement :

Directement sur votre lecteur vidéo, réussissez-vous à lire les vidéos?
http://www.radio-canada.ca/util/endirect/premiere.asx
Sinon, vous reporter au paragraphe E.

C. Des problèmes de logiciels ou de système

1. Préférences et caches de logiciels

Avec l'outil Spotlight (en haut à droite de l'écran en temps normal) rechercher Quicktime et détruire le fichier des *préférences*.
Dans QuickTime, sous l'onglet navigateur des préférences - dans les préférences systèmes : vider les caches de téléchargement.
Si vous utilisez SAFARI sous le MENU SAFARI : option *vider le cache*.
Si vous utilisez FIREFOX, dans le menu PREFERENCES > RESEAU : *nettoyer les caches*.

2. Conflit logiciels ou système

Les autres causes possibles peuvent être :
- Le choix de résolution d'écran, dans le panneau de configuration;
- Un fichier ressource du système mal installé ou en conflit avec un autre, nécessitant la désinstallation complète de logiciels, voire la réinstallation du système.

**Certaines opérations étant parfois complexes, il peut être utile de faire appel à un expert en informatique de votre entourage.*

D. Un problème réseau

1. Internet : débit

Pour écouter des audios et des vidéos via Internet, il est également préférable d'avoir :
- La haute vitesse pour la vidéo et la radio (ou la vitesse intermédiaire à 500 ko/s pour la radio, mais pas la vidéo, idéalement);
- Un accès par modem (56 Ko/s environ) est insuffisant, surtout pour écouter les vidéos;
- Une vitesse de processeur suffisante.

2. Coupe-feu dans le navigateur bloquant des ports:

Dans votre navigateur, pour éviter que des options coupe-feu bloquent le site de Radio-Canada, ajouter nos liens de confiance.
http://www.radio-canada.ca, direct-risq.radio-canada.ca, ms.radio-canada.ca, direct.radio-canada.ca
*Notre système utilise le TCIP port 80, qui est le même pour toutes les pages Internet. Il ne devrait donc pas être arrêté par un coupe-feu.

3. Serveur Proxy et pare-feu sur le réseau

Si un pare-feu sur un routeur ou un serveur proxy est configuré sur votre réseau, nous vous conseillons de communiquer avec votre service Informatique et leur demander de vérifier le point suivant :

Est-ce qu'un ordinateur, en dehors du proxy peut accéder aux audio-vidéos ?
sur http://www.radio-canada.ca/audio-video/index.shtml

Si un ordinateur peut accéder en dehors du proxy mais pas dans le proxy :
Dans le serveur proxy qui protège le réseau, est-il possible d'ajouter les adresses suivantes :
206.167.77.30 ou 206.167.77.20, pour direct-risq.radio-canada.ca, pour la video en live
159.33.65.112 et 159.33.65.39, pour ms.radio-canada.ca, pour la video sur demande

159.33.64.103 pour direct.radio-canada.ca
159.33.65.39 pour www.radio-canada.ca
ad.doubleclick.net pour permettre l'accès à la publicité, puis à la vidéo.

E. Si les problèmes persistent:

Nous vous rappelons que d'autres informations techniques sont disponibles sur :
http://www.radio-canada.ca/apropos/aide/aide.asp#5

Afin d'obtenir plus de précisions sur votre système, pourriez-vous répondre aux trois questions posées dans notre documentation:

1. Quelle version de Mac OS utilisez-vous?

2. Quels résultats obtenez-vous avec chacun de ces 2 lecteurs gratuits: Flip4mac, lecteur VLC?

3. Si vous avez plusieurs ordinateurs sur votre réseau, est-ce que le problème survient sur un seul poste ou plusieurs?

4. Possédez-vous un routeur pour connecter plusieurs ordinateurs et/ou Internet sans fil (Wifi)?

5. Utiliseriez-vous une fonction pour tenter de bloquer la publicité?
   (plug-in firefox, utilitaire système, adresse dans le coupe-feu)

Nous vous suggérons de nous répondre en utilisant le formulaire qui nous permettra d'obtenir la description technique de votre système :
http://recherche.radio-canada.ca/BrowserHawk/incident_technique.asp?bhcp=1

Cordialement,

Le support technique de Radio-Canada

Important : Certaines installations pourraient provoquer un conflit et rendre votre système inutilisable ou créer d'autres conflits. Certaines opérations étant parfois complexes, il peut être utile de faire appel à un expert en informatique dans votre entourage.
Les informations contenues dans ce document ne peuvent engager la responsabilité de Radio-Canada en cas de problèmes.